

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT  
TADJUDDIN CHALID KOTA MAKASSAR**

**ACHMAD FAUZAN TAKDIR  
E21114317**



**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2019**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

**Achmad Fauzan Takdir (E21114317), Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Makassar, xi + 81 halaman + 12 tabel + 1 gambar + 26 daftar pustaka, dibimbing oleh Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si dan Dr. St. Halwatiah, M.Si**

### **ABSTRAK**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Kota Makassar.. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara terhadap informan yang dianggap mengetahui atau berkompeten terhadap masalah dalam penelitian.

Uraian mengenai Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar menggunakan lima indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1990). Adapun lima indikator tersebut yaitu fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan rumah sakit dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, sikap tanggap dan mau mendengarkan pelanggan, kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan, kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar sudah baik .

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Rawat Inap, Rumah Sakit Tadjuddin Chaliq .*



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

**Achmad Fauzan Takdir (E21114317), Quality of Inpatient Services at Tadjuddin Chalid Hospital Makassar, xi + 81 pages + 12 tables + 1 picture + 26 bibliography, guided by Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si and Dr. St. Halwatiah, M.Si.**

### **ABSTRACT**

In general, this study aims to describe the Quality of Inpatient Services at Tadjuddin Chalid Hospital in Makassar City. This study uses descriptive qualitative research methods. The data collection used is observation and interviews with informants who are considered to know or are competent with problems in research.

Description of the Quality of Inpatient Services at Dr. Tadjuddin Chalid Hospital Makassar uses five indicators of service quality according to Parasuraman, Berry and Zeithaml (1990). The five indicators are facilities that can be seen and used by hospitals in an effort to meet customer satisfaction, the ability to provide services to customers as expected, responsiveness and willingness to listen to customers, the ability of employees to generate customer trust and confidence, ability or willingness employees pay attention that is personal. From the results of research conducted showed that the quality of inpatient services at Dr. Hospital. Tadjuddin Chalid Makassar is good.

Keywords: Service Quality, Inpatient, Tadjuddin Chaliq Hospital.



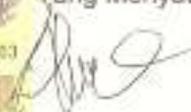
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Achmad Fauzan Takdir  
NIM : E21114317  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Kota Makassar" adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip dan dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 12 Januari 2020.

METERAI  
TEMPEL  
31C05AHFB33557403  
6000  
Yang Menyatakan,  
  
(Achmad Fauzan Takdir)



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Achmad Fauzan Takdir.  
NIM : E21114317  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Makassar.

Telah diperiksa oleh pembimbing I dan pembimbing II, serta dinyatakan layak untuk diajukan ke Sidang Skripsi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 3 November 2019

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si  
NIP 19570507 198403 1 002

Dr. St. Halwathiah, M.Si  
NIP 19551205 199403 2 001

Mengetahui :

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. H. Nordin Nara, M.Si  
NIP. 196309031989031002





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Achmad Fauzan Takdir  
NIM : E211 14 317  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Tadjuddin  
Chalid Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

### Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si (.....  
Sekretaris Sidang : Dr. St. Halwatiah, M.Si (.....  
Anggota : Dr. Muhammad Rusdi, M.Si (.....  
Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos M.A (.....

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbil Alamin, puji syukur yang tiada hentinya penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Makassar”. Salam dan shalawat atas junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya ke arah yang lebih baik.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari hambatan-hambatan, namun dengan adanya bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak sehingga hambatan yang ada dapat dilalui dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari doa-doa yang selama ini telah dipanjatkan untuk penulis, serta jasa-jasa yang tidak terhingga, terutama terima kasih kepada kedua orang tua penulis, ayahanda **Muhammad Takdir** dan ibunda **Andi Rukmini R.** Terima kasih atas doa-doa yang tidak ada hentinya serta bantuan, dukungan dan kasih sayang yang terus diberikan serta dukungan moral dan material yang telah diberikan untuk ananda selama ini. Buat Kakakku **Muhammad Isranbi Takdir**, terima kasih atas doa dan dukungannya selama penyelesaian skripsi ini, perhatian dan semangat dari dirimu adalah motivasi tersendiri buat penulis.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.

2. **Prof. Dr. Armin, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta para Wakil Dekan beserta staffnya.
3. **Dr. H. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta staffnya .
4. **Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si** selaku Penasehat Akademik dan pembimbing I serta **Dr. St. Halwatiah, M.Si** selaku pembimbing II, terima kasih atas arahan dan masukan selama proses perkuliahan penulis serta meluangkan waktu dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
5. **Dr. Muhammad Rusdi , M.Si, Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos M.AP** selaku tim penguji dalam seminar skripsi penulis. Terima Kasih atas kesediannya dalam menghadiri seminar hasil penelitian dari penulis dan atas segala saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi. Terima kasih atas ilmu-ilmu yang telah diberikan di bangku perkuliahan untuk penulis. Semoga penulis bisa memanfaatkannya sebaik mungkin.
7. Teman-Teman seperjuangan UNION 014, Sospol 014, dan teman-teman Decepticons 014, serta Kloter Terakhir. Kalian telah mengajarkan makna dari sebuah perjuangan yang harus dibalut dengan persaudaraan dan kebersamaan. *Thanks to everything...*
8. Serta semua yang telah berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini bukan merupakan suatu hal yang instant, tetapi dari sebuah proses dialektika yang panjang menyita segenap tenaga dan pikiran, namun atas bantuan dan

dorongan yang diberikan berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sebagai penutup penulis sadar akan segala keterbatasan yang ada oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, dan terkhusus bagi para pembaca, Aamiin.

Makassar, 16 Oktober 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1. Konsep Pelayanan Publik.....	10
II.1.1. Pengertian Pelayanan.....	10
II.1.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
II.1.3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	14
II.1.4. Prinsip Pelayanan Publik.....	16
II.1.5. Standar Pelayanan Publik.....	18
II.1.6. Produk dan Jenis Pelayanan.....	19
II.2. Kualitas Pelayanan.....	24
II.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
II.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
II.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	29
II.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	32
II.2.5. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	34
II.3. Kerangka Pikir.....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

III.1. Pendekatan Penelitian .....	37
III.2. Lokasi Penelitian.....	38
III.3. Tipe dan Dasar Penelitian.....	38
III.4. Narasumber atau Informan .....	39
III.5. Sumber Data.....	39
III.6. Teknik Pengumpulan Data.....	39
III.7. Teknik Analisis Data .....	40

### **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

IV.1 Profil Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar .....	43
IV.2 Data Monografi RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.....	46
IV.3 Visi dan Misi .....	46
IV.4 Tujuan, Fungsi dan Struktur Organisasi.....	47
IV.5 Sarana & Prasarana .....	52
IV.6 Sumber Daya Manusia .....	53
IV.7 Instalasi Gawat Darurat .....	60
IV.8 Instalasi Rawat Jalan.....	60
IV.9 Instalasi Rawat Inap .....	61

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

V.1 Tangible (Bukti Langsung).....	64
V.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	67
V.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	68
V.3 <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	70
V.3 <i>Emphaty</i> (Kepedulian) .....	71

### **BAB VI PENUTUP**

VI.1 Kesimpulan.....	73
VI.2 Saran.....	73

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	74
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	76
-----------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir.....	36
---------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Luas Tanah RS Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2018.....	46
Tabel IV.2 Luas Bangunan RS Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2018.....	46
Tabel IV.3 Jumlah Tempat Tidur RS Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2018...	52
Tabel IV.4 Manajemen Rumah Sakit RS Dr. Tadjudin Chalid Tahun 2018.	53
Tabel IV.5 Jumlah Tenaga Medis RS. Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2018....	54
Tabel IV.6 Jumlah Tenaga Keperawatan RS Dr. Tadjuddin Chaliq .....	56
Tabel IV.7 Jumlah Tenaga Kefarmasian .....	56
Tabel IV.8 Jumlah Tenaga Kesehatan .....	57
Tabel IV.9 Jumlah Tenaga Gizi RS Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2018 .....	58
Tabel IV.10 Jumlah Keterampilan Medis	
RS Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2018 .....	58
Tabel IV.11 Jumlah Tenaga Keteknisan Medis	
RS Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2018 .....	59
Tabel IV.12 Jumlah Tenaga Non Kesehatan	
RS Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2018 .....	59

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Dalam rangka mewujudkan misi “good governance” pemerintah wajib memberikan pelayanan yang baik kepada warga masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan dilakukan pemerintah mulai dari perumusan kebijakan layanan hingga pemberi jasa layanan secara teknis. Pemberi layanan secara teknis merupakan perpanjangan tangan pemerintah dalam hal pemberian jasa layanan. Penyelenggaraan pelayanan yaitu orang yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa yang diberikan kepada pelanggan atau stakeholders atau masyarakat agar apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat terpenuhi dengan baik sehingga dapat merasa puas dengan apa yang dilakukan oleh pemberi layanan.

Layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa :

“Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”

Layanan yang berkualitas seperti yang termuat dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi idaman semua orang yang menerima pelayanan.

Karena dalam undang undang tersebut sangat rinci dijelaskan antara hak dan kewajiban penerima layanan dengan hak dan kewajiban pemberi layanan atau para pegawai dalam instansi pemerintah. Hak dan kewajiban inilah harusnya menjadi pedoman untuk memberikan pelayanan yang baik agar pemberi dan penerima layanan sama-sama diuntungkan dan tidak ada dirugikan.

Namun, realita yang berkembang dilapangan menunjukkan bahwa layanan yang diberikan masih jauh dari harapan penerima layanan karena Kita dapat merasakan mulai dari jam kerja yang molor, bahkan setiap hari pasti ada yang tidak masuk karena alasan yang tidak jelas hingga tata cara kerja yang seolah-olah tidak adanya target dan administratif yang tidak baik menjadikan semua permasalahan harus ditanggung oleh masyarakat yang mau tidak mau harus menyerah kepada mereka. Kita dapat melihat betapa santainya pegawai kelurahan dan buruknya dalam pelayanan, misalnya dalam pembuatan KTP.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang di selenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang pada umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhi sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka

terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

3. Kualitas merupakan suatu kondisi dimana kondisi tersebut akan selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan, pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup 3 aspek, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif merupakan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraannya. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Surijadi dalam Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi, 2012: 7)

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyediaan jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat menyembuhkan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup dan memberikan kepuasan kepada konsumen selaku pengguna jasa kesehatan .

Kesehatan adalah faktor utama dalam kehidupan manusia. Namun demikian pelayanan publik yang dikembangkan oleh instansi kesehatan (Rumah Sakit misalnya) justru sering mempraktikkan ciri utama birokrasi yang konyol. Kekonyolan birokrasi berikut aparatnya sering berpegang pada ajaran, “kalau urusan bisa diperumit mengapa dipermudah?” itulah cerminan berbagai unit pelayanan birokrasi

di Indonesia, termasuk juga sebagian Menjangkiti pelayanan kesehatan. Akibatnya apatisme masyarakat bersentuhan dengan pelayanan birokrasi semakin tinggi. Buruknya pelayanan pemerintah selama ini sudah amat mengkhawatirkan (Rohman. 2010:73)

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu pada sebuah industri yang bergerak dalam pelayanan jasa kesehatan. Seiring dengan itu terjadi sebuah persaingan antar rumah sakit, baik rumah sakit milik pemerintah maupun yang dimiliki oleh swasta., semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Rumah sakit memiliki peranan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan masyarakat rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien yang masih dalam kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.

Rumah sakit tidak hanya sekedar menampung orang sakit saja melainkan harus lebih memperhatikan aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya, dalam hal ini pasien. Penilaian terhadap kegiatan rumah sakit adalah hal yang sangat diperlukan dan sangat diutamakan. Kegiatan penilaian kinerja organisasi atau instansi seperti rumah sakit, mempunyai banyak manfaat terutama bagi pihak-pihak

yang memiliki kepentingan terhadap rumah sakit tersebut. Bagi pemilik rumah sakit, hasil penilaian kegiatan rumah sakit ini dapat memberikan informasi tentang kinerja manajemen atau pengelola yang telah diberikan kepercayaan untuk mengelolah sumber daya rumah sakit. Bagi masyarakat, semua hasil penilaian kinerja rumah sakit dapat dijadikan sebagai acuan atau bahan pertimbangan kepada siapa (rumah sakit) mereka akan mempercayakan kesehatannya.

Berbagai permasalahan penting dalam pelayanan kesehatan antara lain disparitas status kesehatan, beban ganda penyakit, kualitas, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan, perlindungan masyarakat dibidang obat dan makanan; serta perilaku hidup bersih dan sehat. Beberapa masalah penting lainnya adalah kurangnya akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan di daerah bencana yang kurang, serta pemenuhan jumlah dan penyebaran tenaga kesehatan yang kurang memadai. (fdwiyanto.blogspot.co.id diakses pada tanggal 26 Februari 2019)

Seperti halnya yang terjadi di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Kota Makassar. Pasien belum merasakan pelayanan yang memuaskan. Mereka cenderung masih acuh terhadap pasien, baik rawat inap maupun rawat jalan. Terutama pada pasien rawat inap, masih terdapat berbagai macam keluhan yang sering terjadi. Kualitas pelayanan masih sangat rendah. Hal ini dapat dilihat dari tenaga medis yang masih terbatas dan peralatan yang kurang memadai. Beberapa hal yang menjadi pengalaman pribadi saya saat orang tua masuk di rumah sakit tersebut :

1. Kurangnya pelayanan dari dokter Rumah Sakit Tadjuddin Chalid.

2. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, pasien harus menunggu beberapa hari agar alat yang dibutuhkan tersedia.
3. Dokter dan perawat yang bertugas di RSTC banyak yang belum mengerti penanganan penyakit.

Karena berbagai macam masalah yang timbul dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Makassar khususnya pelayanan rawat inap maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Kota Makassar ?

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah dalam pelayanan rawat inap yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Kota Makassar ?

## **I.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Kota Makassar.

## **I.4. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan hasil penelitian ini nantinya mempunyai dua dimensi utama yaitu :

- a) Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi dan atau sebagai referensi mengenai Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Kota Makassar.

b) Praktis

Hasil penelitian secara praktis diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan informasi bagi pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Kota Makassar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Konsep Pelayanan Publik**

##### **II.1.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui aktivitas orang lain yang langsung. Pelayanan juga adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Kemudian Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Selain itu, Menurut S. Lukman dan Moenir (dalam Ahmad, 2012 : 12), Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan menurut Kotler dan Bloom (1984) dalam (Ahmad, 2012 : 8) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian menurut Prasajo (2006 : 6), pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Moenir (2000) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.
3. Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.
4. Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang. Ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang.

Sebagai aktivitas yang berfungsi memenuhi kebutuhan orang lain atau yang membutuhkan, maka pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi semua keinginan dan harapan yang diinginkan dan telah menjadi komitmen sebagai perwujudan pelayanan yang berkualitas.

### **II.1.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa Pelayanan adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *Public* yang berarti masyarakat, umum, negara. Kata Publik sebenarnya sudah menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Menurut Zauhar (2001) dalam (Ahmad, 2012 : 11), pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau member manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dituliskan :

“ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik ”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan publik sebagai:

” Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Miliki Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan ”.

Mengikuti defenisi tersebut di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam

bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang -undangan.

Hakekat Pelayanan Publik antara lain :

- a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik
- b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pada dasarnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa. Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur

operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan. ( Erick S. Holle dalam Jurnal Sasi Vol.17 No.3 tahun 2011).

Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan. Misalnya dalam SK Menpan No. 81/1993 yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai :

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik. Atau juga disebut “pelayanan prima”.

### **II.1.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan (dalam Anggara, 2012 : 575) meliputi sebagai berikut :

- 1) *Strategy*, atau rencana yang dipergunakan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditentukan.

- 2) *Structure*, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsionalnya.
- 3) *System*, sistem informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi. Ketiga S tersebut merupakan *hardware dari seven S of me Kinsey*
- 4) *Staff*, disini dikaitkan dalam pemilihan staf untuk mengisi organisasi, diupayakan dapat didukung oleh staf yang sesuai melalui rekrutasi yang baik.
- 5) *Style*, yaitu tingkah laku dari manajer atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi
- 6) *Skill*, dalam menjalankan organisasi perlu adanya kecakapan dari anggotanya. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan skill secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan.
- 7) *Share value/superordinate goals*, bahwa semua S yang lain akan difokuskan dalam *superordinate goals*. Hal ini berarti konsep bimbingan diinstruksikan oleh organisasi kepada para anggotanya.

Sementara menurut paparan Kajian Pustaka.com (2013) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik (Bharata, 2004 :11) yaitu :

- a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

- b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu bisaanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

#### **II.1.4 Prinsip Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Anggara, 2012 : 576) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **II.1.5 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Saran dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik\.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### **II.1.6 Produk dan Jenis Pelayanan**

Manajemen pelayanan pada sektor publik merupakan keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara langsung operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang

sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Produk-produk pelayanan menurut sifatnya dibedakan dalam kategori sebagai berikut :

1. Produk layanan privat

Produk layanan ini memiliki sifat bahwa jika telah dimiliki secara individual, maka si pemilik dapat mencegah individual lain untuk menggunakannya. Namun demikian, untuk memiliki barang layanan ini setiap individu atau institusi harus memperoleh persetujuan dari pemasoknya. Persetujuan ini biasanya dalam bentuk penetapan harga.

2. Produk layanan publik

Produk layanan ini digunakan secara kolektif bagi individual siapa saja yang ingin menggunakan dan tidak menggunakan dan tidak mungkin seorang individu mencegah individu lainnya menggunakan.

3. Produk layanan yang disediakan oleh Negara dan swasta

Sektor swasta memiliki peran penting dalam penyediaan produk-produk pelayanan privat dan saling bersaing dalam penyediaannya menurut selera konsumen. Pemerintah berperan dalam menetapkan persediaan (supply) produk pelayanan yang disediakan sektor swasta melalui proses politik (kebijakan publik). Namun demikian, terdapat produk pelayanan yang sifatnya privat tetapi dapat disediakan pula oleh negara.

Produk pelayanan dalam manajemen pelayanan terdiri dari barang jasa dan surat berharga yang jabarkan sebagai berikut :

1. Barang, yaitu suatu barang yang dapat diperoleh dari layanan pihak lain, misalnya transaksi jual beli antara seseorang dengan pihak penjual atau perantara (dapat juga langsung produsen).
2. Jasa, yaitu suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera dan atau perasaan (gerak, suara, keindahan, kenyamanan, rupa), di samping memang ada yang bentuk fisiknya dituju (kesempurnaan fisik, penampilan, warna, dimensi). Kedua sifat di atas kadang-kadang menyatu, kadang-kadang terpisah dalam arti misalnya produk jasa itu berupa kenikmatan yang berasal dari sesuatu yang berbentuk fisik, maka bentuk fisiknya itu belum tentu dapat dimiliki bahkan memang tidak dimaksudkan untuk dimiliki.
3. Surat-surat berharga yaitu hasil kegiatan atau pekerjaan administrasi perkantoran. Bagi setiap orang yang memerlukan surat apapun jenisnya dan namanya, yang bagi orang lain dan juga orang yang membuat, menandatangani, dan menyerahkan, dinilai tidak berharga, tetap memiliki "harga" karena surat itu memiliki tanda atas pemenuhan haknya.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan

Jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, dan keimigrasian.

2. Pelayanan pembangunan

Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

### 3. Pelayanan utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas masyarakat seperti, penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi masal.

### 4. Pelayanan Sandang, pangan dan papan

Jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan rumah.

### 5. Pelayanan kemasyarakatan

Jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lain-lain.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, jenis pelayanan menjadi tiga kelompok, antara lain :

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan sertifikat kompetensi, kepemilikan atau

penguasaan terhadap barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen yang dimaksud antara lain : KTP, SIM, STNK, IMB, Sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya.

2. Kelompok pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 ruang lingkup pelayanan publik dapat digolongkan ke dalam 2 (dua )bentuk yaitu :

1. Pelayanan Barang dan Jasa Publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik dapat didefinisikan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan Publik kategori ini bisa dilakukan oleh organisasi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak dapat dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Pemerintah yang sebagian besar atau seluruh dananya berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan dari (Badan Usaha Milik Pemerintah BUMN)

## 2. Pelayanan Administratif

Pelayanan Publik dalam kategori ini meliputi tindakan administrative pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam Undang -Undang untuk mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda; dan kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi Non pemerintah.

### **II.2. Kualitas Pelayanan**

#### **II.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay (1997) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas (quality) menurut Montgomery dalam Indiahono (2006) adalah *“the extent to which products meet the requirement of people who use them”*. Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Kualitas layanan adalah penawaran nilai tambah yang menyediakan rasa kepuasan yang lebih sehingga membuat customer ingin kembali untuk merasakan kepuasan yang lebih. Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2008) adalah suatu kondisi di mana terdapat atau terjadi hal-hal sebagai berikut :

1. kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan
2. kecocokan pemakaian
3. perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
4. bebas dari kerusakan
5. pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Zeithaml dan Bitner, Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa public (*customer satisfaction*) (Waluyo, 2007:129).

Hal lain yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan (*service quality*) ialah pembagian kerja atau diferensiasi, Gordon (1993: 498-504) menyebutkan bahwa (Waluyo, 2007 : 135) :

1. Dalam hal pembagian kerja agar berdasarkan diferensiasi horisontal yang menekankan diferensiasi personal.

2. Dalam hal *option for coordination* agar dikembangkan *central adjustment* dengan *standardization of output* dan *standardization of skill*.
3. Dalam hal *information processing*, agar didasarkan pada *organic structure* yang memiliki *a high information processing* yaitu kapasitas yang cepat dan akurat.

### **II.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Cakupan dimensional dari kualitas layanan sangat luas. Untuk menyederhanakan, dimensi tersebut, salah satunya dapat dikelompokkan dalam dua dimensi besar, yakni :

- a. Didasarkan pada mutu produk yang bersifat konkrit (*search goods*), misalnya : rumah, kendaraan bermotor, makanan pahe, rumah tipe sederhana, elektronik, jasa layanan cepat atau lambat, dan produk-produk nyata lainnya. Dalam dimensi ini perhatian dan titik tekan utama baik dari provider maupun user atau customer tentang kualitas layanan adalah berada pada pertimbangan fisik mutu produk, seperti apakah model fisiknya menarik, fashionable atau usang, bentuk atau body sepeda motor yang “*sporty*”, rumah dengan desain minimalis yang menawan. Ke semuanya ditujukan pada mutu produk secara fisik. Untuk kualitas layanan dengan dimensi fisik tentu memiliki keunggulan yang mudah untuk diukur (*measureable*)
- b. Didasarkan pada hubungan antara produk dengan pemakai. Dalam dimensi ini titik tekan utama bukan pada persepsi penilaian user terhadap keunggulan mutu produk secara konkrit dibandingkan produk lain, melainkan lebih

menunjuk pada berbagai pertimbangan yang melibatkan persepsi, pengalaman dan keterikatan khusus antara si pemakai dengan produk yang digunakan. Keterikatan khusus dalam hal ini dapat diartikan memori masa lalu, perasaan eksklusivitas, loyalitas penggunaan produk karena generasi dan lingkungan keluarga, asumsi-asumsi atas suatu produk yang lebih dikarenakan intensitas dan pengalaman informasi oleh pengguna.

Dengan kata lain, karakter dimensi kualitas yang didasarkan pada relasi pengguna dan produk adalah :

- Sangat dipengaruhi oleh aspek marketing dan purchasing
- Sangat ditentukan oleh faktor keputusan pengguna (*judgement*), kenyamanan (*hospitality*), dan kekhususan (*exception*)

Selain didasarkan pada mutu produk dan hubungan produk dengan pengguna, sebenarnya dimensi kualitas juga banyak berkaitan dengan aktor atau pihak siapa yang paling tepat, paling berhak menetapkan criteria kualitas atas suatu produk layanan. Dalam kaitan ini ada dua pendapat “mainstream” yakni pendapat yang menyatakan bahwa pengguna atau user adalah pihak yang paling tepat dan berhak untuk menetapkan kriteria kualitas, dan pendapat yang lebih bersepakat bahwa criteria kualitas dapat ditentukan oleh *provider* dan oleh *user*. Bahkan menjadi sesuatu yang handal apabila criteria kualitas layanan ditetapkan melalui kontrak atau kesepakatan dari kedua belah pihak, yakni *provider* dan *user* layanan.

### II.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Evans dan Lindsay dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu :

1. Jika dilihat dari segi konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima (excellent)
2. Jika kualitas pelayanan yang dipandang dari sudut "product based" , maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan.
3. Jika dilihat dari sudut "user based", maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan tahu tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan.
4. Jika dilihat dari "value based", maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara keagungan atau kepuasan dengan harga.

Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang dikembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman meliputi 10 dimensi, yaitu :

1. *Tangibles* ; keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
2. *Reliability* ; mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan

memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (right in the firts time).Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.

3. *Responsiveness* ; pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
4. *Competence* ; pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
5. *Access* ; meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
6. *Courtesy* ; pelayananyang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
7. *Communication* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
8. *Credibility* ; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
9. *Security* ; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
10. *Understanding The Customer* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Dalam pengembangan selanjutnya pada tahun 1990 dalam Ratminto & Septi Winarsih ( 2005: 175 ), mengatakan bahwa kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml ,yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
5. Kepedulian/Empati (*Empathy*), yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Menurut McKevitt (1998) mengindikasikan ada lima penentu kualitas layanan masyarakat yang dibuat semacam peringkat untuk kepentingan masyarakat :

1. Reliabilitas, Pelayanan dapat dimungkinkan untuk dijadikan sebagai tempat bergantung.
2. Responsiveness, pelayanan yang diberikan harus responsif, cepat, tepat pada sasaran.
3. Penjaminan, adanya penjaminan bahwa pelayanan yang ada diberikan secara sopan, menarik, memuaskan masyarakat dan berkualitas.
4. Empati, suatu wujud sikap perhatian kepada masyarakat.
5. Wujud yang nyata, visualisasi nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan berupa fasilitas yang memadai.

#### **II.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, atatus sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (Performance)
2. Keandalan (Reability)
3. Mudah dalam penggunaan (Each of use)
4. Estetika (Esthetics), dan sebagainya.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan

hendaknya mematuhi variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel dimaksud adalah :

1. Pemerintahan yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

#### **II.2.5. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan**

Pada dasarnya hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat dibagi dalam dua pola relasi. Pertama, kualitas layanan salah satu syaratnya adalah kepuasan pelanggan; Kedua, kualitas pelayanan akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Untuk pola hubungan yang pertama, tercermin misalnya dari pendapat Evans dan Lindsay (1997) yang mengatakan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan

produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pendapat yang lain, Pasolong (2008) menjelaskan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Pola hubungan kedua ditunjukkan dengan pernyataan : "kualitas layanan yang baik atas barang dan jasa akan menyebabkan pelanggan merasa puas"

### **II.3 Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan suatu dasar terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan menggunakan teori sebagai landasan yang digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, kerangka pemikiran mestinya harus jelas dan mudah dipahami. Berdasarkan uraian sebelumnya, telah dijelaskan pada BAB I mengenai rumusan masalah penelitian ini. Untuk menjawab masalah tersebut penulis menggunakan Dimensi Kualitas Pelayanan menurut menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1990) yang kemudian penulis jadikan sebagai indikator dalam meneliti kualitas pelayanan Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Kota Makassar.

Untuk itu, berikut di bawah ini ilustrasi penulis sehingga dapatlah disusun kerangka pemikiran sebagai berikut :

**Gambar II.1**  
**Kerangka Pikir**

